

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya permasalahan penumpukan antrean pengambilan paspor didalam ruangan, waktu tunggu yang lama, serta ketidakefisienan proses pengambilan paspor. Inovasi *drive thru* diharapkan menjadi solusi alternatif yang memudahkan masyarakat dalam mengambil paspor tanpa harus turun dari kendaraan. Penelitian ini menggunakan teori inovasi pelayanan publik berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 91 Tahun 2021 yang mencakup lima indikator: Kebaruan, Efektivitas, Manfaat, Kemudahan disebarkan, dan Keberlanjutan. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi menggunakan metode Kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan *drive thru* memiliki nilai kebaruan karena merupakan terobosan pertama di wilayah Jambi. Layanan ini memberikan manfaat dalam mempersingkat waktu pelayanan, meningkatkan kenyamanan, serta mengurangi antrean. Inovasi ini juga dinilai mudah disebarluaskan dan memiliki potensi untuk berkelanjutan karena mendapat tanggapan positif dari masyarakat. Namun, dari segi efektivitas, layanan ini belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala seperti keterbatasan kuota layanan, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, serta belum semua pemohon mengetahui prosedur pendaftaran layanan *drive thru* sehingga masih banyak yang memakai metode layanan konvensional. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan kepada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi dan instansi pemerintah lain yang ingin mengembangkan inovasi serupa untuk melakukan optimalisasi fisik, seperti studi tata ruang dan investasi pada infrastruktur permanen, guna efisiensi alur layanan dan memperbanyak kuota harian agar inovasi *drive thru* bisa lebih efektif digunakan oleh pengguna atau masyarakat dari layanan sebelumnya.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, *Drive-thru*, Paspor.

ABSTRACT

This research is motivated by the problems of overcrowded queues in the indoor passport collection area, long waiting times, and inefficiencies in the passport collection process. The drive-thru service innovation is expected to be an alternative solution that facilitates the public in collecting passports without having to leave their vehicles. This study employs the theory of public service innovation based on the Regulation of the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform (PermenPANRB) No. 91 of 2021, which includes five indicators: Novelty, Effectiveness, Usefulness, Ease of Dissemination, and Sustainability. Data were collected through observation, interviews, and documentation using a descriptive qualitative method with a case study approach. The findings show that the drive-thru service innovation contains a high degree of novelty, as it is the first of its kind implemented in the Jambi region. The service provides benefits by shortening service time, improving user convenience, and reducing queues. The innovation is also considered easily replicable and has the potential to be sustainable, as it has received positive responses from the public. However, in terms of effectiveness, the service is not yet fully optimal due to several challenges, such as limited service quotas, lack of socialization to the public, and the fact that not all applicants are familiar with the drive-thru registration procedures, resulting in many still using conventional service methods.

Keywords: *Innovation, Public Service, Drive-thru, Passport.*